

**PERAN FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
NASABAH PADA BANK BPRS ARTHA SINAR SEJAHTERA
SYARIAH di KOTA BATU**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Ahli Madya
Keuangan dan Perbankan



Oleh: Rosalinda Ika

202010190511005

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN

DIPLOMA III DIREKTORAT VOKASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

18 JANUARI 2024

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PERAN FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA Bank
BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah Di Kota Batu**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Rosalinda Ika**

NIM : **202010190511005**

Jurusan : **D3 Perbankan dan Keuangan**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 18 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar **Ahli Madya Manajemen** pada Universitas Muhammadiyah Malang.

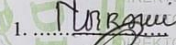
Susunan Tim Penguji :

Penguji I : **Ida Nuraini, SE., M.Si**

Penguji II : **Syamsul Hadi, SE., M.Si**

Penguji III : **Dr. Aris Soelistyo, M.Si**

Penguji IV : **Novi Primita Sari, SE., M.Ec.Dev**

1. 

2. 

3. 

4. 



Dekan,
Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si

Ketua Program Studi,
Syamsul Hadi, SE., M.Si

TUGAS AKHIR

**PERAN FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PADA BANK BPRS ARTHA SINAR SEJAHTERA SYARIAH DI KOTA BATU**

oleh :

Rosalinda Ika

202010190511005

Diterima dan disetujui

Pada tanggal 18 Januari 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Aris Soelistyo, M.Si

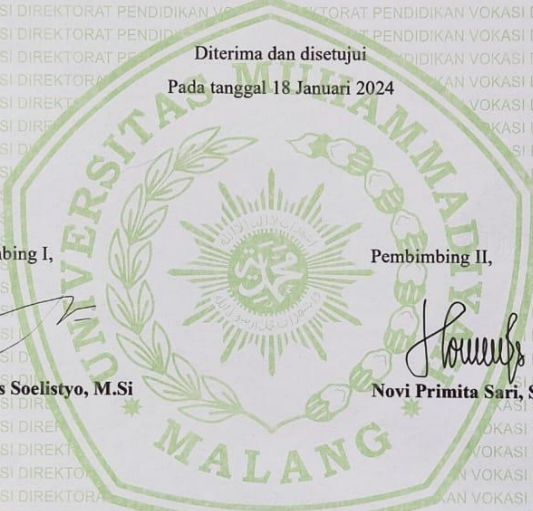
Novi Primita Sari, SE., M.Ec.Dev

Dekan,

Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Tutus Winarsunu, M.Si

Syamsul Hadi, SE., M.Si



(Signature)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah sini, saya:

Nama : **Rosalinda Ika**
NIM : **202010190511005**
Program studi: **D-III Perbankan dan Keuangan**
Surel : rosalindaika21@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam Tugas Akhir ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 18 Januari 2024



Rosalinda Ika

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “PERAN FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA BANK BPRS ARTHA SINAR SEJAHTERA SYARIAH DI KOTA BATU”. Shalawat beriring salam kita haturkan kepada baginda Nabi Muhammad Saw yang telah membawa kita dari jaman kegelapan ke dimensi terang benderang ini.

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan dan Keuangan Diploma Tiga Pada Direktorat Pendidikan Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fauzan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Assos. Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si. selaku Direktur Pendidikan dan Pelatihan Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang
3. Syamsul Hadi. SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan dan Keuangan Diploma-III Direktorat Pendidikan Vokasi dan Pelatihan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Kepada Dr. Aris Soelistyo, M.Si. Dan Novi Primita Sari, SE.,M.Ec.Dev sebagai pembimbing tugas akhir, saya mengucapkan terima kasih atas waktu, tenaga, dan pikiran yang telah dicurahkan untuk membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Ibu dosen Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma Tiga yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis berkuliah.

6. Bapak Ferdy selaku kepala Bagian Operasional Bank BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah di Kota Batu dan Mbak Nadya dan Mbak Witia selaku customer service dan teller yang sudah membimbing selama magang serta seluruh karyawan dan karyawan Bank BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah di Kota Batu yang telah memberikan pengarahan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)
7. Kepada Orang Tua penulis yang tidak pernah lelah dalam memberikan dorongan semangat, dukungan serta mendoakan dengan tulus.
8. Rekan-rekan penulis dan pihak yang mendukung atau membantu terlaksananya penulis dan serta pengorbanan, cinta do'a motivasi, semangat dan nasihat yang tanpa lelah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya. Kalian sangat berarti, semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan aminnn.

Pada akhirnya penulis mengajak para pembaca untuk dapat mempelajari lebih lanjut tentang bahasan mengenai rimender nasabah di Bank, juga penyelesaian pada produk bank. Karena keterbatasan keahlian dan pengalaman, penulis menyadari bahwa makalah ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun sangat di perlukan oleh penulis guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis mengharapakan semoga Tugas Akhir ini dapat memberi manfaat bagi pembaca.

Malang, 30 oktober 2023

Rosalinda Ika

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN.....	i
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR Gambar	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.4 Manfaat Penulisan.....	5
1.5 Definisi Istilah dan Unjuk Kerja	6
BAB II HASIL DAN BAHASAN PRAKTIK KERJA	
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	10
2.2 Gambaran Umum Unjuk Kerja yang dijalankan	16
2.3 Masalah dan Bahasan Unjuk Kerja yang dijalankan	31
2.4 Pemecahan Masalah Yang Diambil	46
BAB III PENUTUP DAN KESIMPULAN	
3.1 Kesimpulan	48
3.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
DAFTAR RIWAYAT PENULIS.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Bank BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah

.....

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah Kota Batu



**PERAN FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN NASABAH PADA BANK BPRS ARTHA SINAR
SEJAHTERA SYARIAH DI KOTA BATU**

Rosalinda Ika

Program Studi DIII Perbankan Dan
Keuangan Universitas
Muhammadiyah Malang Email:
rosalindaika21@gmail.com

Abstrak

Perbankan merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan syariah dalam melaksanakan kegiatan usahanya tidak terlepas dari prinsip-prinsip syariat islam. Selain itu, dibutuhkan peran frontliner dalam menjalankan kegiatan usaha bank. Frontliner merupakan garda terdepan yang berhubungan dan berinteraksi langsung dengan nasabah. Untuk itu dibutuhkan peran frontliner dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Dalam penelitian ini difokuskan pada peran frontliner dalam meningkatkan pelayanan, dikarenakan banyak perusahaan yang tidak memperhatikan pentingnya layanan frontliner terhadap nasabah. Sehingga dapat berdampak terhadap kegiatan operasional dan reputasi bank.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini melalui pengamatan langsung pada bank BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah, observasi melalui dokumentasi pada Bank Artha serta melalui referensi-referensi jurnal pendukung tentang Peran Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah.

Kata kunci : Peran, Frontliner, Pelayanan

**PERAN FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN NASABAH PADA BANK BPRS ARTHA SINAR
SEJAHTERA SYARIAH DI KOTA BATU**

Rosalinda Ika

Program Studi DIII Perbankan Dan
Keuangan Universitas Muhammadiyah
Malang Email:

rosalindaika21@gmail.com

Abstrack

Banking is everything that concerns banks, including institutions, business activities as well as methods and processes for carrying out business activities. Sharia banking in carrying out its business activities cannot be separated from the principles of Islamic law. Apart from that, a frontliner role is needed in carrying out bank business activities. Frontliners are the front line who relate and interact directly with customers. For this reason, a frontliner role is needed in improving customer service. This research focuses on the role of frontliners in improving service, because many companies do not pay attention to the importance of frontliner service to customers. so that it can have an impact on operational activities and the bank's reputation.

This research method uses a qualitative descriptive approach. Data collected in this research was through direct observation at the BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah bank, observation through documentation at Bank Artha and through supporting journal references regarding the Role of Frontliners in Improving Customer Service.

Key words : Role, Frontliner, Service

DAFTAR PUSTAKA

- Killing, Trinita Pingkan. 2016. "Peran Komunikasi Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan Di PT. BNI (PERSERO) Kantor Layanan Kawangkoan" Jurnal "acta diurnal", Vol. V No. 3.
- Soegoto, Agus Soepandi., James D.D Massie., Vinny R.B. 2015. "Peran Pelayanan Teller Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado" Jurnal EMBA, Vol. 3 No. 3, p.1126-1139.
- Rohman, Fadlul & Atika. 2023. "Upaya Frontliner Untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi" Jurnal Manajemen dan Ekonomi, Vol. 1 No. 2, April 2023
- Anam, moh. Khoirul & Khoiriyah Safitri. 2019. "Peranan Pelatihan Frontliner Bagi Peningkatan Kompetensi Teller Di Bank Syariah" Jurnal Ilmu Keislaman dan Sosial, Vol. 2 No. 1, april 2019.
- Anjasmara, Dwi Rizki. 2020. "Peran Pelayanan Frontliner Pada Bank BTN KC Syariah Medan" Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. <http://repositori.unsil.ac.id>.
- Kamila, Rahmawati. 2021. "Peranan Frontliner Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang" Sarjana Thesis, Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

PERAN FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA BANK BPRS ARTHA SINAR SEJAHTERA SYARIAH di KOTA BATU

ORIGINALITY REPORT

13%	13%	2%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.metrouniv.ac.id Internet Source	4%
2	repository.uinsu.ac.id Internet Source	3%
3	www.certif.or.id Internet Source	3%
4	www.dbs.id Internet Source	2%
5	repositori.unsil.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%